

杭州市下城区首创三大标准

推动公共文化服务标准化建设

王仙桃

近年来,浙江省杭州市下城区在公共文化服务标准化建设之路上锐意探索,奋力前行,先后发布了国内首个《社区公共文化服务动态评估规范》、《公共文化服务第三方评价规范》和《公共文化服务需求调查规范》。3个地方标准的发布实施,促使当地公共文化服务由文化主管部门唱“独角戏”向区、街道、社区、居民“大合唱”转变;由不了解群众需求向以群众需求为导向、量身定制菜单式公共文化服务产品转变;由文化主管部门既当“运动员”又当“裁判员”,体制内自娱自乐,向服务绩效由第三方评估转变。3个地方标准犹如3驾马车,牵引着下城区公共文化服务体系建设大踏步前行。

三大标准,填补公共文化服务地方标准空白

下城区依托“社区文化动态评估体系”和“群众需求征集与评价反馈机制”两大省级示范项目,相继发布3个地方标准,弥补了区县一级地方政府公共文化服务标准建设的空白。

下城区依托其全国领先的社区治理经验和底蕴深厚的文化发展环境,于2015年3月发布实施《社区公共文化服务动态评估规范》,以解决城市社区人口密度大、设施空间小、服务对象多元、文化需求多样的瓶颈。该规范设计了一套可持续发展的动态指标体系,包含“文化管理、文化投入、文化设施、文化队伍、文化服务、服务质量、创新创优”7项一级指标,“组织建设、文化安全、社区投入、社区综合文化服务中心、社区文化管理员、活动次数、公共文化服务群​​众满意率”等30项二级指标。同时,明确了社区公共文化服务绩效评估的意义、指标说明、评估流程、评估要求、计算公式、评估时间和评估结果等相关内容。在制定标准的过程中,既充分考量社区的自治功能,打破传统考核排名的模式,在权重量的设定上,也充分考虑社区公共文化服务绩效评估的目的性和导向性。

社区公共文化服务动态评估标准科学的流程管理和严谨的数据把关,确保了社区公共文化服务绩效评估体系运行的合理有效,最终产生的评估结果能真实反映社区公共文化服务的现状和问题。评估结果可应用于各街道、各社

区调配公共文化资源分布、制定公共文化服务发展政策、阶段性区域公共文化服务数据统计分析等工作,是下城区构建现代公共文化服务体系的重要决策依据。

《公共文化服务第三方评价规范》于2015年8月发布实施,旨在对第三方评价模式作有益尝试。该规范首次规定了第三方评价机构资质确定的几个要素,并规定第三方评价应通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价采购等方式实施政府采购。同时,有预见性地设定了对第三方评价机构工作开展的规范性、数据采集的真实性和评价结果的专业性等监督考核机制。确定评价范围为群众对政府提供的基本公共文化服务的满意程度和综合意见;评价群体为居民群众,同时可针对特殊群体(外来务工人员及子女、困难群众、残疾人、孤寡老人)开展专题满意度评价工作,区级层面每年组织两次。针对每一个为民办实事项目,也委托第三方机构在项目实施的事中和事后进行评价。对全区性的大型文化政策的发布,事先委托第三方根据调查目的及内容确定问卷发放范围,开展公众意见调研和论证。

该规范设定了服务设施、服务效果、服务内容和**他方面4个维度20项的满意度调查指标。通过向从事公共文化服务的专家或工作人员开展指标重要性分值调查,再加权求和的方法,通过计算公式测算公众满意度分值。由第三方对公共文化服务满意度调查情况进行分析并生成对应的评价报告,根据满意度调查结果提出针对性改进建议。评价结果最后由区文广新局根据地域和项目不同进行分类制作后发布,使调查评测结果得到有效的应用,以实现对公共文化服务工作的持续改进。

《公共文化服务需求调查规范》旨在拓宽公众信息渠道,畅通需求表达途径,不断增强群众对公共文化服务的知晓度、参与度和满意度。该规范设计了“走访了解、召开座谈会、发放调查表、开设服务专线、设置意见箱、开辟信息化互动平台”6种形式的需求征集渠道,对应配送文化产品以及群众评价反馈的对应模式,分常规评价、跟踪评价和总体评价3种途径,最后设计出一套科学合理的群众公共文化服务需求征集与评价反馈的运行系统,通过“需求征集——项目

评审——预告供给——评价反馈”循环体系的运行,确保公共文化服务的每一阶段都能提供群众参与的渠道,对群众的公共文化服务需求也能实现“反映需求——响应供给——评价反馈——再次反映”的完整回应模式,使群众真正成为公共文化服务的主人翁和受益者。

三大原则,把握公共文化服务体系建设方向

下城区在公共文化服务体系建设中始终把握好三大原则,逐步夯实体系建设根基,明确发展方向。

标准先行原则:国家公共文化服务标准体系建设是一个系统工程,作为区县一级的地方政府,在推动公共文化服务机制改革过程中,必须坚持打造基层公共文化服务地方标准的原则,通过1+n的“指导标准+行业标准”的标准体系建设模式,逐步夯实基础,保障人员、经费和设施的刚性投入,进一步规范公共文化服务内容和服务流程。3个具有示范性和引领性的地方公共文化服务标准,经逐级上报后已上升为市级规范、省级标准,可在更大范围内复制推广。

公众满意原则:下城区在研究社区动态评估绩效的过程中,根据十八届三中全会建立公共文化服务群​​众供需对接机制的要求,依托社区作为基层自治组织的服务功能,设计了一整套公共文化服务群​​众需求征集和评价反馈运行系统,并探索开展了第三方满意度评价的实践。始终将公众满意度作为社区公共文化服务绩效评估机制的核心要素,通过“政府、公众、第三方”3个评估主体分别对应的地方标准制度设计,真正实现了服务型政府以公众满意度为导向的目标。

“互联网+”原则:标准平台的建立,引入了基层公共文化服务建立大数据库的概念,通过研发社区公共文化动态评估数据填报系统,整合社区公共文化服务相关数据资源,并通过数据的实时统计、排名,实现社区公共文化服务的基础数据共享,发挥了数据指导决策的作用。同时,拓展“互联网+公共文化”具有高度便捷性、广泛覆盖面和低成本、零污染的特征,派生开发了群众供需网络平台、文化动态活动地图APP、四级公共



公共文化服务标准化建设促进社区文艺团队茁壮成长

陈琳娜 摄



公共文化服务标准化建设激发社区居民的文化创造力

陈琳娜 摄

文化服务数据云处理系统等配套的一批公共文化服务网络产品在线服务平台。

三大提升,实现公共文化服务惠民目标

自三大标准发布实施以来,下城区在保障群众基本文化权益、软硬件建设、信息化服务、提升服务效能、文化品牌建设等方面,均取得了丰硕成果。

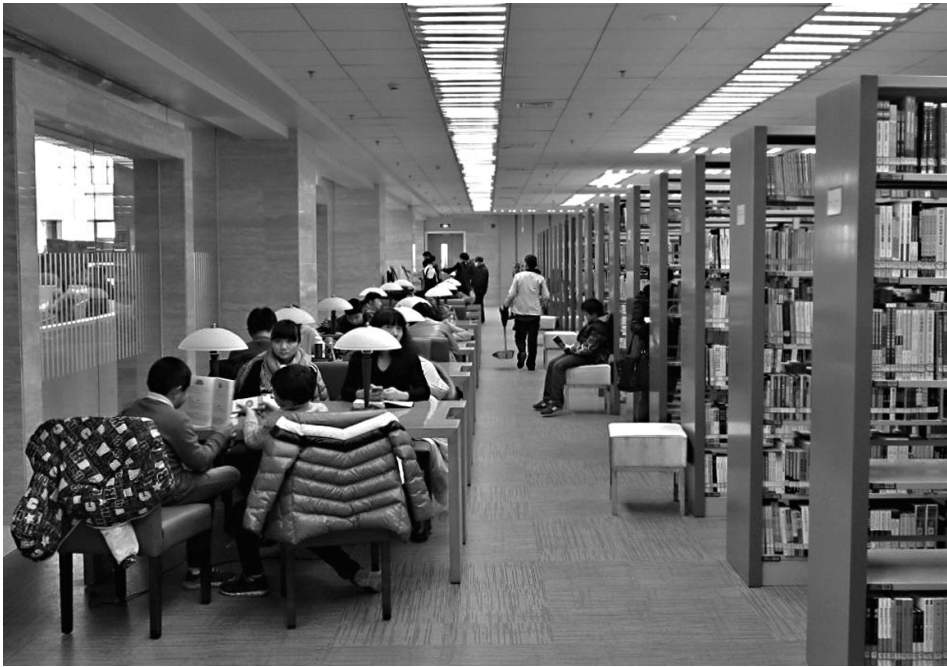
首先,增强了基层政府的责任主体意识。三大标准的建立,改变了以往文化部门单打独斗的局面,在区委、区政府的领导下,由区文广新局牵头,各职能部门和街道社区党委积极参与,形成了全区“一盘棋”的格局。街道行政机构和社区自治组织,通过排名看到了自身短板,加深了危机意识,确立了责任主体意识,从而扭转了以往对文化建设重视不够、组织结构松散和文化服务“等靠要”的现状,全区形成了文化服务“比学赶帮超”的良好氛围。

其次,提升了公共文化服务设施网络的运作效能。截至目前,下城区72个社区全部建成了不少于150平方米的综合文化服务中心,全区社区公共文化服务场所面积达45006平方米,社区平均藏书量达3000册以上,免费开放时间平均每周40小时以上。所有中心均配备了开展文化活动、培训辅导、阅读体验、信息共享所需的器材设备,并全部开通免费wifi。全区社区免费开放服务人次达59万,拥有群众文化团队769支42677人,培训辅导25390人次,社区年均开展公共文化活​​动10944场次,全区公共文化服务财政投入达到人均15元。

第三,确保了公共文化绩效评估的客观性和公正性。将第三方评价作为公共文化服务绩效评估体系公众满意率指标测量的必要手段,是检验服务绩效评估机制成效的关键步骤。通过第三方机构开展绩效评估,不仅能更专业、更真实地反映出公共文化发展现状,彰显评估的公平正义,提升基层的信任度,而且有利于促进文化主管部门管办分离,更可运用第三方权威评估的隐形指挥棒借力开展工作。

德清图书馆：让生活更美好

张婕 杨敏红



浙江省德清县图书馆图书借阅中心

张婕 供图

据不完全统计,今年1月至10月,浙江省德清县图书馆共接待读者76.68万人次,图书借还84.43万册次,开展各类读者活动206场。

据德清县图书馆馆长慎志浩介绍,这是一座实行“驻馆作家·学者”制度的图书馆,每周向社会发布运行业务数据,图书馆信息化投入是德清县政府行政中心的2倍,年到馆读者人次是常住人口的2倍,微信公众号订阅户超过1.2万,每周阅读量超万。他还讲述了这样两个故事——

图书馆前的卖桔人

时至深秋,德清县满街都是黄灿灿的桔子摊。这天下午,在德清县图书馆西侧的汽车停车位上,停放着一辆满载桔子的三轮电瓶车。进进出出的读者以为是被城管拦进来暂时停放的违章车,也有的读者停下脚步来到车前要

买桔子,却找不到摊主。图书馆的保安说:“卖桔子的人去图书馆里看书了,你们要买我去喊人。”不一会儿,出来一个30多岁的卖桔人。买桔子的人问他:“你怎么放下生意不做,却跑去图书馆看书啊?”

“哪里啊,是我的宝贝女儿闹着要来图书馆看书,我没办法,只能用这辆车先拉她来看书了。”操着外地口音的卖桔人如是说。

读者们被感动了,纷纷到他摊位上买了不少桔子。等这拨人买完了,卖桔人立马又走进图书馆,只剩下辆装着黄灿灿桔子的三轮车停在车位上,在一溜汽车队伍里格外显眼。

外来务工者的好去处

初夏的一个黄昏,德清县看守所的连所长到该县武康私营城走访。他走进一户张姓人家,夫妻俩都是外来务工人员,刚吃过晚饭正在收拾碗筷。连所长和他们聊了一会儿,主人开始催促了:“不好意思,我们要带孩子去图书馆看书了。”连所长连声说,不耽误你们了,快去吧。

接着,连所长走进了第二家,这家人也正准备出门去图书馆。这户人家也是外来务工人员,有两个孩子,一个11岁,一个8岁。连所长开始纳闷儿了,怎么大家都喜欢去图书馆啊?

第二天,连所长走进了德清县图书馆,图书馆的人气、环境和服务让连所长感到惊喜,他立马找到了馆长慎志浩,对自己的所见所闻赞不绝口。几天后,德清县图书馆将一个流通图书室设在了德清看守所监室。

讲完故事的慎志浩说,对于公共图书馆而言,人气才是硬道理。我的梦想就是,20年后,从德清走出去的人说,当年,我在德清县图书馆里看过书。

浙江德清：书之德人乃清

李 琦

浙江省德清县图书馆开设了“春晖讲堂”,名出唐代诗人孟郊诗句:“谁言寸草心,报得三春晖。”孟郊,正是这儿的青山碧水滋养的。我就来说说“春晖讲堂”吧!

说起来,“春晖讲堂”已18讲了,作家蒋子龙、刘醒龙和自由撰稿人傅国涌来过了,著名学者葛剑雄、杨天石和语文教育家郭初阳也来过了。精彩纷呈的主题,从民国教育到语文教学改革,从转基因到大数据,琳琅满目。人文荟萃,场面盛大。不久前,86岁高龄的费中筠先生来了。我在她老人家的余韵里,与大学生、家长、老师们说说《大学与人生》这一话题。据了解,馆长慎志浩曾有个念头,在图书馆办场活动,为大学新生送行,而《大学与人生》的话题正与此念不谋而合。

我在90分钟的轻声慢语后落下语音,此后半小时提问与交流非常活跃。听众将真知实感坦诚道来,间有听众间的相互应和、讨论。一个同学还非常坦率地指出,他完全不同意我的某个说法。

隔日,我收到邮件,一位母亲领着读大学一年级的儿子来听讲座。她说,席中她时时对我颌首,会心微笑,“那是自然的共鸣和碰撞,一方面来自你全新的滋养,让我印象极其深刻,另一方面来自似曾相识的声音,那是儿子对我的教育和灌输,居然能和你的思想不谋而合。于是,我的收获和欣喜都是双倍的。”她问儿子对讲座的看法,这位大一学生评价我所讲的“还是偏常识性的”,而他更喜欢“从一个源导出结论”的东西,因为他坚信“只要掌握几个真理和规律,万物都是相通的”。这让我相当意外,果然是后生可畏,而这一方文脉悠长、文韵浓郁土地上的后生尤为可畏。这位母亲还说,我的讲座使她有“对儿子发自内心的认可。我真心欣慰,为大一的儿能有这样的眼界、悟性及保持谦卑上进的心”。她感谢我的讲座使她对儿子有“思想源头上的、骨子里摧毁不了的信任”,感谢我让她看到“和儿子共同守护的纯净理想的意义和价值”。她的落款,在自己的名字前加了“许多母亲”4字。我一见,这几乎是她的邮件中最具视觉冲击的字眼。我回复这位母亲:你这样一个妈妈,让人很敬重,也欣慰你们母子连心。落款的“许多母亲”,则是对我这样一个教书先生最大的褒奖。

若就行止上言,我于德清,非一般之过客,而是“驻”。

德清图书馆特设“驻馆作家·学者”,我荣幸地成为第四位,随蒋子龙、刘醒龙、费中筠之后。这一“驻”,遂得身心之静,静在莫干山下、下湖湖畔。

“驻馆”仪式那日,馆长慎志浩前来为我领路。行近,发现德清图书馆舍极像一册平放的硬皮本精装书,书脊带着点弧度朝西,书口向东。这让我觉得有趣。图书馆的正门在东侧,恰是书的开口。进入门厅,宽敞明亮。慎馆长提示注意电子显示屏,我才知道我是这一天里第2000多位读者。慎志浩应是图书馆管理方面的行家,他很为本馆的读者量自豪。了解了该馆的空间、布置、设施之后,我想象得出读者在馆里的安然、舒适。外面的寒暑与喧闹足以隔开,尘世的浮躁与势力暂且撇下,静静地与书为伴一段时光。馆里特设了一个“裸心阅读区”,读者需要将手机等一应现代通讯设备交给管理员,心无旁骛地阅读。这世界便因此简约,心思也得以纯粹。

这样一座图书馆,大概最接近于抵达高雅阅读的境界,这和悬梁刺股的苦读完全不同。悬梁刺股之读,无趣,唯在功利。人,不足以总是倡导这么苦读。悬梁刺股之读,更难称高贵阅读,那是狠读。这大概有几分悖逆阅读之意趣,乃至悖了人类符号创造之原旨。读书之人,务必在苦读、狠读之外,为高雅、高贵之阅读。这份高雅、高贵,不独在环境,不止在方式,更在阅读之心境与心思。

单就高雅、高贵之阅读,德清图书馆未必独领风骚。我眼里,它实不止于图书馆。几乎所有的大学,图书馆不过是学校的一部分,而我的感受里,德清图书馆已是整一座学校了。它不光供人读书,还供人听课,听的是有气势、有格调的大讲坛——“春晖讲堂”。寻常图书馆只有读者,德清图书馆还有学生,且为即将外出深造的学子送别与祝福。单此一道,即可睥睨同侪。它还做研究。馆中设有地方文献室,于乡土的文史、风物爬梳遗佚、钩稽幽微。更惊讶的是,大学图书馆未必馆藏的《四库全书》,此处完整典藏的是1980年代上海古籍出版社的版本。《四库全书》有数十册系史上德清人士所著,图书馆起意汇集、校勘,陆续付梓。这是在保存文化、传承文脉。

(作者系浙江省德清县图书馆驻馆学者、厦门大学法学院教授)



德清县图书馆品牌活动“走读德清”

张婕 供图

德清名片

德清县位于浙江省北部,隶属于湖州市。县域面积936平方公里,常住人口59万。2014年生产总值368亿元,财政收入61亿元。德清最具特色的亮点是:环莫干山洋家乐休闲度假区、下渚湖江南最大湿地、新市古镇。德清宣传文化的名片是:公民道德建设高地、现代越剧《德清嫂》、“文化走亲”。

德清县图书馆坐落坐于美丽的英溪公园和该县行政中心之间,于2014年1月18日开馆,外形都是一本合上的精装书,里面有许多精彩的内容。该馆为四层(含地下一层)钢结构建筑,总面积14043平方米,总投资1.58亿元。设计理念上,德清县图书馆从市民的终身学习和文化休闲需要出发,内设书报刊借阅、数字资源、讲座展览、影音欣赏、社交空间、自修培训、地方文献、盲人服务、24小时自助服务等功能。